

نظام الدعم الموحد

دليل معالج البلاغات – ٢٠٢٥ اكتوبر



وزارة التعليم
Ministry of Education

المعنيين من معالجي البلاغات في هذا العرض التقديمي:

جامعة

جامعة

جامعة

الابتعاث

الخدمات المشتركة

النقل المدرسي

المباني

الأمن والسلامة

الموارد البشرية



الدخول للموقع

- ٨
- ٧
- ٦
- ٥
- ٤
- ٣
- ٢
- ١

مميزات أخرى حالات البلاغ الصفحة الرئيسية تحديد وتعيين المهمة تغيير المهمة
 حالات البلاغ معالجة البلاغ واسنادها الشخص التصفية نظرة عامة الدخول للموقع



تسجيل الدخول

تسجيل الدخول للوخد لوزارة التعليم

عنوان البريد الإلكتروني

أدخل عنوان بريدك الإلكتروني في MOE

C ١٦٢٩

أدخل رمز التحقق

تسجيل الدخول

يتم الدخول عبر الايميل الوزاري الخاص بالموظف، ويجب ادخال كلمة المرور الصحيحة ليتمكن المستخدم من معالجة البلاغ



The screenshot shows the Business Workflows application interface. At the top, there are navigation icons and a search bar. Below the header, a summary bar displays counts for various case statuses: 2 SLA, 1 تم خرق, 0 قائمة المشاهدة, 1 بحاجة إلى الانتباه, 0 حرج, 2 غير معين, 2 ما فينه, and 0 جرح. The main area is titled "الحالات" (Cases) and shows a list of cases filtered by "الكل مفتوح" (All open). The columns include Case ID, Status, and Description. Two cases are listed:

الحالة	معرف الطلب	الكل مفتوح
معلقة	CASE-0000000404	Buildings
تم التعيين	CASE-0000000406	Buildings

A large blue circle with the number 1 is overlaid on the bottom right of the list.

The screenshot shows a report generation interface. At the top, it says "تصدير كل الصنوف" (Export all types) and "تم تجديد 0 من 15". Below this is a table with two rows:

المكلف	الحالة
Support User Three	تم حله
Support User Three	تم حله

On the left, there is a sidebar with filters for "قسم مقدم الطلب" (Requester department), "منطقة الحدود الشمالية", and "محافظة جدة". A green circle with the number 3 is overlaid on the top right of the export button. A green circle with the number 2 is overlaid on the top right of the table.

1. معرف الحالة: عبارة عن الرقم المرجعي أو التذكرة المفروعة من قبل مقدمي البلاغات

2. أولوية التذكرة: عبارة عن تقييم للحالة المفروعة ليتم التعامل معها بشكل دقيق من خلال حل التذاكر الحرجية بطريقة مختلفة وفي وقت قياسي

3. تصدير الملف: يتم تصدير الملف حسب اختيار الموظف للمدة المعلومة بصيغة ملفات الاكسل مما يسهل عليه حصر حالات معينة ورفعها كتقارير مطلوبة





Business Workflows

الحالات

اسم تسجيل الدخول للمكافف: أنا الحالة: الكل مفتوح

التتصفية

عوامل التتصفية المحددة

اسم تسجيل الدخول للمكافف: أنا الحالة: الكل مفتوح

متوفرة

العناصر المحفوظة

تقت المشاركة مع
 حالاتي المفتوحة
 حالاتي المفتوحة التي تم اختراقها
 كل الحالات غير المعينة
 الحالات المفتوحة شديدة الأهمية
 كل الحالات المفتوحة التي تم اختراقها
 كل الحالات المفتوحة
 الحالات المفتوحة ذات الأولوية الحرجة
 الحالات المفتوحة ذات الأولوية العالية
 كل الحالات في الشهر الماضي
 كل الحالات في آخر 3 أشهر
كل الحالات في آخر 6 أشهر

تطبيق عوامل التتصفية إزالة الكل إلغاء

Business Workflows

الحالات

اسم تسجيل الدخول للمكافف: أنا الحالة: الكل مفتوح

التتصفية

عوامل التتصفية المحددة

اسم تسجيل الدخول للمكافف: أنا الحالة: الكل مفتوح

متوفرة

العناصر المحفوظة

اسم تسجيل الدخول للمكافف
 الأولوية
 التاريخ المستهدف
 التصنيف الأول
 الحال
 الطبيقة 2 للفترة
 الطبيقة 3 للفترة
 المجموعة المعينة
 المصدر
 الشعار
 آخر
 إلغاء

تطبيق عوامل التتصفية إزالة الكل

1. **تصنيف ServiceNow:** يتم عرض عناصر مخصصة حسب التاريخ والحالة وغيرها لتشمل كل التفاصيل

2. **تصنيف BMC:** يتم عرض العناصر حسب نوع الحالات وحسب ما هو معمول في أفضل الممارسات للبرامج



٨

٧

٦

٥

٤

٣

٢

١

ميزات أخرى

حالات البلاغ

الصفحة الرئيسية
تحديث وتعيين
البلاغ
المعالجة البلاغنفي المهمة
واسنادها الشخص

التصفية

نظرة عامة

الدخول للموقع

تعديل المهمة

المكلف	المجموعة المعينة
تحديد	TBC Building
التصفيقة	
Abdallah a Habib abhabib@moe.gov.sa	
Asim Alshubrumi alishubrumi@moe.gov.sa	
Support User One supportserone@xyz.com	

إضافة إلى قائمة المشاهدة إلغاء وضع العلامة العلامة تغيير المهمة

ملخص	معرف الطلب	معرف الحالة	
Buildings	233	CASE-0000000164	<input type="checkbox"/>
Buildings1	705	CASE-0000000401	<input checked="" type="checkbox"/>
Buildings	713	CASE-0000000402	<input checked="" type="checkbox"/>
Buildings	715	CASE-0000000404	<input checked="" type="checkbox"/>
Buildings	717	CASE-0000000406	<input checked="" type="checkbox"/>

وهي كالتالي:

1. يتم تحديد التذكرة
2. اضغط على ايقونة (تغيير المهمة)
3. حدد المجموعة
4. حدد الشخص المكلف للمهمة



٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١

مميزات أخرى حالات البلاغ تحديث وتعيين
البلاغ الصفحة الرئيسية
لمعالجة البلاغ تغيير المهمة
واسنادها للشخص التصفيية نظرة عامة الدخول للموقع

خط الأعمال: Buildings 0 قائمة المشاهدة 2 SLA تم خرق 1 بحاجة إلى الانتهاء 0 حاجة 0 غير معين 2 ما يفتحه 2

تم تحديد 2 من 15 تصدير أعمدة ظاهرة

الحالات								
• تغيير المهمة • إضافة إلى قائمة المشاهدة إلغاء وضع العلامة العلامة								
العنوان	الرقم	الكلف	المجموعات المعنية	الحالة	الأولوية	ملخص	معرف الطلب	معرف الحالة
البريد الإلكتروني	... 10:35:06, 2025/07/21	TBC Building	Support User Three	تم التعيين	متوسط	Buildings	717	CASE-0000000406
تعيين لي	12:36:56, 2025/07/21	TBC Building	Abdallah a Habib	تم التعيين	متوسط	test1		CASE-0000000609
إضافة ملاحظة	... 10:50:16, 2025/07/21	TBC Building	Support User Three	تم حلها	متوسط	Buildings	233	CASE-0000000164
تحديث الحالة	12:44:31, 2025/07/21	TBC Building	Support User Three	تم حلها	متوسط	Buildings1	705	CASE-0000000401
العلامة	3:48:43, 2025/07/20	TBC Building	Support User Three	تم حلها	متوسط	Buildings	713	CASE-0000000402
...	2:17:10, 2025/07/01	TBC Building	Support User One	تم حلها	متوسط	Buildings	440	CASE-0000000191

بعد اختيار عدة بلاغات يتم الضغط على ويتم اختيار تعيين لي ستتغير البلاغات ويتم تعيينها مباشرة لك

أيضاً نستطيع تحديث الحالة لعدة بلاغات، ولكن باختيار كلمة تحديث الحالة



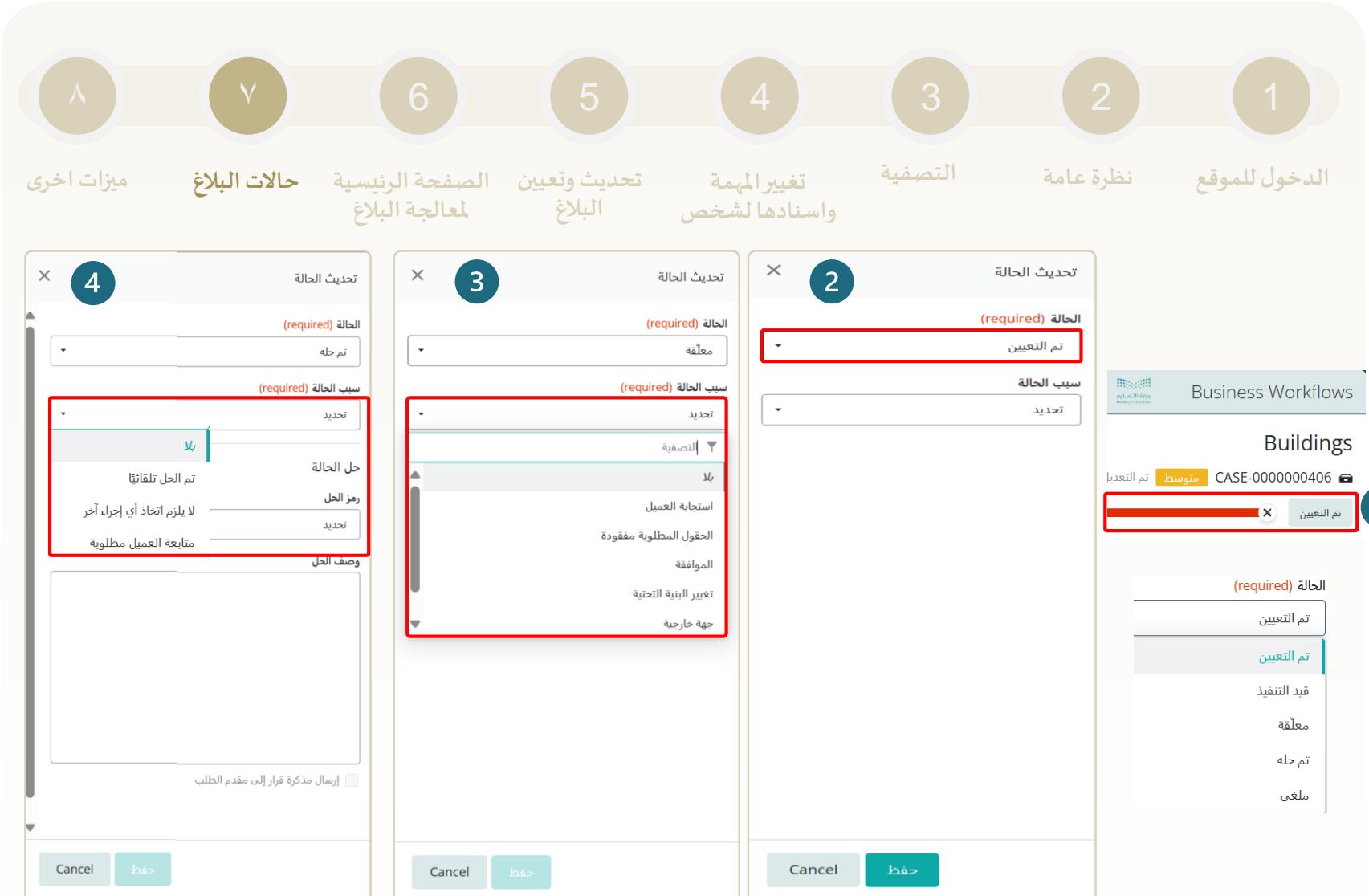


٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١

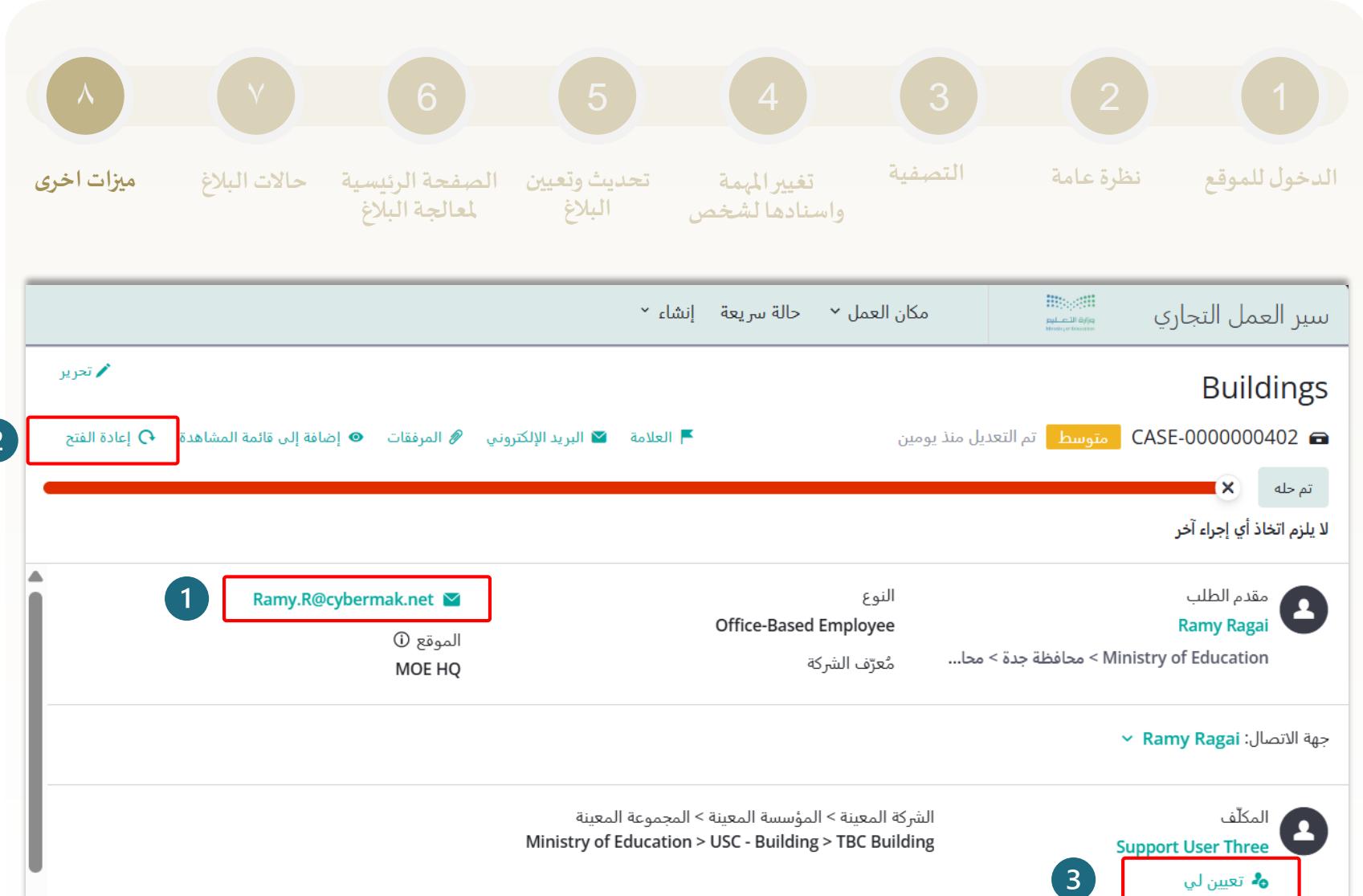
مميزات أخرى حالات البلاغ الصفحة الرئيسية تحديث وتعيين
البلاغ معالجة البلاغ التصفية
واسنادها الشخص نظرة عامة الدخول للموقع

The screenshot shows a case record for 'Buildings'. The top navigation bar includes 'Business Workflows', 'Quick Case', 'مكان العمل' (Place of Work), and 'إنشاء' (Create). The main area displays a case titled 'Buildings' with ID 'CASE-0000000406'. It shows details such as 'العنوان' (Address), 'البريد الإلكتروني' (Email), 'المرفقات' (Attachments), and 'إضافة إلى قائمة المشاهدة' (Add to Watchlist). The right side shows the '申请人' (Applicant) as 'Ramy Ragai' and the '提交人' (Submitter) as 'Support User Three'. The bottom section lists 'البيانات' (Data) including 'الطبقة 1 للفناء', 'الطبقة 2 للفناء', 'الطبقة 3 للفناء', 'خط الأعمال', 'موقع الحال', 'مجموع التدفق', 'معرف الطلب', 'معرف البطاقة الخارجية', and 'قائمة الحال'. On the left, a sidebar shows a timeline of recent activities: 'عرض تذاكر OW...' (View Tickets OW...), 'عرض كامل' (Full View), 'تحديث' (Update), 'إضافة ملاحظة' (Add Note), 'فاصح' (Reviewer), 'تم التعيين' (Assigned), 'المكاف' (Beneficiary), 'الحالات' (Cases), and 'أولئك الذين يتابعون' (Those who follow).

١. شريط المعلومات : يحتوي على رقم التذكرة وحالتها ومستوى اتفاقية الخدمة واخر تحديث للتذكرة
٢. العلامة : يتم استخدامها لإعطائها أولوية
٣. البريد الإلكتروني : لإرسال إيميل مباشرة لأي شخص ويجب وضع اسم المستلم
٤. المرفقات: تجد كل ما تم ارفاقه من المستفيد في هذا المكان
٥. إضافة لقائمة المشاهدة: نضغط على هذه الخاصية في حال كان الطلب معلقاً ونحتاج للرجوع للبلاغ
٦. عرض تذاكر SNOW: عبارة عن محرك بحث للتذاكر المتعلقة في البرنامج السابق
٧. النشاط: المكان المخصص للتواصل مع المستفيد او كتابة الملاحظات التي تخص الفريق
٨. سلسلة الاحداث: توقيع لكل خطوة تمت في التذكرة



1. تغييراً أو تحديث حالة الطلب : من خلال النقر على تم التعيين ستظهر لنا نافذة لتحديد الحالة الحالات المتوفرة كالتالي:
2. .1 تم التعيين .2 قيد التنفيذ .3 معلقة .4 تم حله .5 ملغى
3. المعلقة: عندما يستلزم من مقدم البلاغ تقديم مسوغات او مرافقات فلا بد من تغيير الحالة إلى معلقة لكيلا يتم حسم الوقت المتبقى من مستوى اتفاقية الخدمة مع تحديد سبب الحالة
4. تم حله: بعد تقديم المسوغات لابد من تغيير الحالة إما قيد التنفيذ او تم حله، ولا بد من ذكر سبب الحالة كما هو موضح في الصورة



- نستطيع التواصل مع مقدم الطلب من خلال ايقونة اليميل الظاهرة بجانب ايميل مقدم الطلب .1

يستطيع مقدم البلاغ ان يعيد فتح البلاغ الذي تم حله من خلال الضغط على (إعادة الفتح) كما هو موضح في الصورة .2

يستطيع معالج البلاغ بعد الاطلاع على تفاصيل البلاغ بتعيين البلاغ لنفسه من دون الرجوع لصفحة البلاغات الرئيسية .3



8

7

6

5

4

3

2

1

اسناد مهمة
مشتركة

مستوى اتفاقية
الخدمة

بوابة المعرفة
تذاكر سيرفس ناو

قوالب الرد

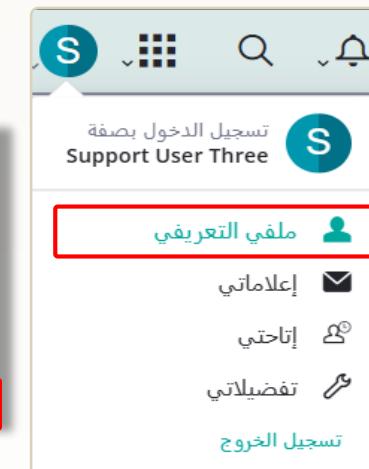
اسناد الطلب
لمجموعة أخرى

تغيير اللغة

الإاتحة

ملفي التعريفي

ملفي الموظف					
mahmoud.s@cybermak.net	النوع	موظف	تسجيل الدخول بصفة Support User Three		
الموقع MOE HQ	Office-Based Employee	Support User Three	ملفي التعريفي		
مُعرف تسجيل الدخول su3	معرف الشركة	Tester Three	إعلاماتي		
Buildings, Case Agent, Safety and Security, Educational Services, Scholarship	الأدوار الوظيفية		إتاحتي		
الوتنق ذات الصلة	الحالات ذات الصلة	مجموعات الدعم	فضلياتي		
الحالات المعينة	الحالات المطلوبة	الأشخاص ذوو الصلة	تسجيل الخروج		



- ملف الموظف يحتوي على التالي:
- .1 مكان وموقع الموظف
 - .2 معرف الشركة
 - .3 الدور الوظيفي
 - .4 واسم المستخدم للدخول

هناك عناصر أخرى مفيدة كعرض الأشخاص ذوو الصلة، الحالات المطلوبة، الحالات المعينة، ومجموعات الدعم، وأيضاً الحالات والوثائق ذات الصلة





الإتحاد

8

٧

٦

٥

٤

٣

٢

١

استناد مهمة
مشتركة

مستوى اتفاقية
الخدمة

بوابة المعرفة
تذاكر سيرفس ناو

قوالب الرد

استناد الطلب
لمجموعة أخرى

تغيير اللغة

الإتحاد

ملفي التعريفي

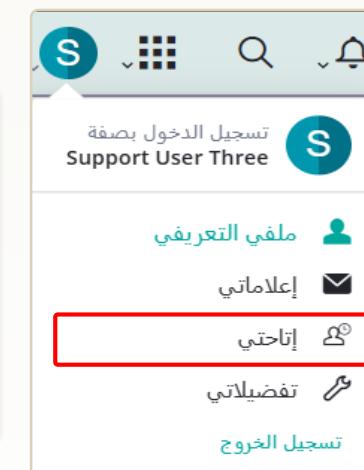


إتحادي

متاح للتعيين

إلغاء

تطبيق



يتم اضافة هذه الخاصية لإعلام الآخرين بأنك غير
متاح لأي سبب كان سواء خروج اضطراري او لديك
إجازة او غيرها



تغيير اللغة

8

٧

٦

٥

٤

٣

٢

١

استناد مهمة
مشتركة

مستوى اتفاقية
الخدمة

بوابة المعرفة
تذاكر سيرفس ناو

قوالب الرد

استناد الطلب
لمجموعة أخرى

تغيير اللغة

الإاتحة

ملفي التعريفي



تفضيلاتي

اللغة المفضلة

العربية

إلغاء

تطبيق

The screenshot shows a user profile interface with a navigation bar at the top featuring icons for search, notifications, and account management. Below the bar, the user's name is displayed as "Support User Three" next to a blue circular profile picture. The main content area contains several items with icons: "ملفي التعريفي" (Profile File) with a person icon, "إعلاناتي" (Announcements) with a mail icon, "إياتحتي" (Available) with a gear icon, and "تفضيلاتي" (Preferences) with a key icon, which is highlighted with a red border. At the bottom of the screen, there is a "تسجيل الخروج" (Logout) button.

مخصصة لـ **تغيير اللغة**



8 7 6 5 4 3 2 1

اسناد مهمة مشتركة	مستوى اتفاقية الخدمة	بوابة المعرفة تذاكر سيرفس ناو	قوالب الرد	اسناد الطلب لمجموعة أخرى	تغيير اللغة	الإاتحة	ملفي التعريفي
تحرير							

العلامة البريد الإلكتروني المرفقات
إضافة إلى قائمة المشاهدة
 CASE-0000000404 متوسط
تم التعديل منذ ٤٤ ثانية

تم التعيين X

الطبقه 1 لغة
المابي

 الطبقه 2 لغة
اعمال صيانة التكيف

 الطبقه 3 لغة
بلاغات صيانة اجهزة التكيف

 الطبقه 4 لغة
بلاغات اعمال التكيف

خط الأعمال
Buildings

معرف البطاقة الخارجية
Buildings

موقع الحالة
MOE HQ

المصدر
Digital Workplace

ملخص
اخبار

التاريخ المستهدف
التاريخ المستهدف

الموقعة ①
MOE HQ

النوع
Office-Based Employee

مقدم الطلب
Ramy Ragai

الأولوية (مطلوب)
متعدد

معرف الشركة
Ministry of Education

المخض (مطلوب)
Buildings

جهة الاتصال
Ramy Ragai

المكاف
Support User Three

المجموعة المعينة (مطلوب)
TBC Building

+ تعين لي

قد يحصل خطأ في اختيار التصنيف الفرعى أو التصنيف الفرعى الإضافي فلذلك تم إيجاد طريقة مناسبة لإسناد الطلب لمجموعة أخرى وأيضاً تكليف شخص معين مما يسهل عدم إلغاء التذكرة ويتم احتسابها في التقارير الدورية

1. يتم الضغط على ايقونة ([تحرير](#))
2. ستفتح الخيارات في أسفل الصفحة كما هو موضح في الصورة ويتم تغيير الفئة الأساسية والفرعية و الفرعية الإضافية
3. يسمح فقط بإعادة اسناد البلاغ لداخل المجموعة



8

7

6

5

4

3

2

1

اسناد مهمة
مشتركة

مستوى اتفاقية
الخدمة

بوابة المعرفة
تداكر سيرفس ناو

قوالب الرد

اسناد الطلب
لمجموعة أخرى

تغيير اللغة

الإاتحة

ملفي التعريفي

تحديد قالب ملاحظات

Arabic (United Arab Emirates) اللغة

خط الأعمال: Buildings

أعمدة ظاهرة

تصدير

تصفيه

بحث

اسم القالب

لا توجد بيانات لعرضها

إلغاء تطبيق

عرض تذاكر ...

الموارد

النشاط

عرض كامل

تحديث

أدخل اسم الشخص والبريد الإلكتروني واعزز تسجيل الدخول أو معزز الموظف بعد إضافة شخص.

عام

الغاء

نحو

قالب الملاحظات

ارفاق

قام Support User Three بتغيير فئة الحالة

الطبقة 2 للفئة

أعمال صيانة التكيف

الطبقة 3 للفئة

بلاغات صيانة أجهزة التكيف

الطبقة 4 للفئة

بلاغات أعمال التكيف

٢٣٠٦٢٠٢١ بوليو

قام Support User Three بتغيير فئة الحالة

الطبقة 2 للفئة

أعمال الصيانة

الطبقة 3 للفئة

بلاغات صيانة الأعمال الصحية

الطبقة 4 للفئة

بلاغات تغيير أغطية الصرف الصحي

هي عبارة عن قوالب جاهزة لمواضيع مختلفة تخص الخدمة الأساسية ويستطيع معالج البلاغات عمل البحث والنقر على أيقونة تطبيق

****هذه الخاصية توفر الجهد والوقت لمعالج البلاغ**



8

7

6

5

4

3

2

1

اسناد مهمة
مشتركة

مستوى اتفاقية
الخدمة

بوابة المعرفة
تذاكر سيرفس ناو

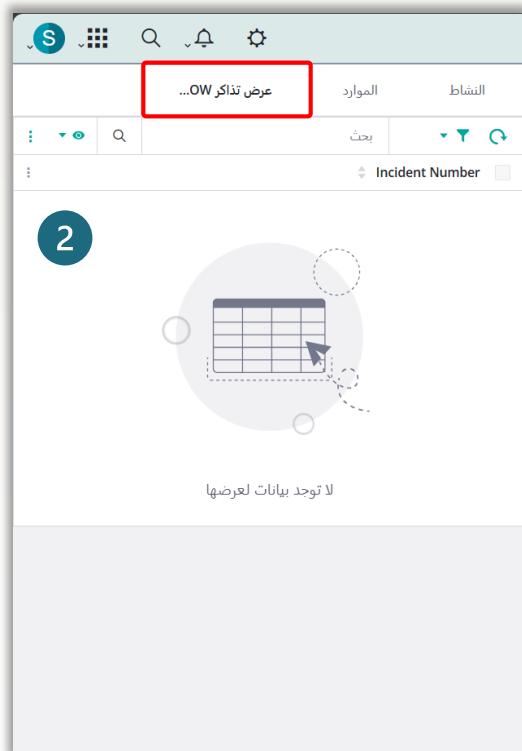
قوالب الرد

اسناد الطلب
لمجموعة أخرى

تغيير اللغة

الإاتحة

ملفي التعريفي



- .1. الموارد: عبارة عن مساعد لمعالج البلاغات للبحث عن الأسئلة الشائعة وتمكينه من معالجة البلاغ والرد من خلال عرض الأسئلة المشابهة أو المقاربة لكلمة البحث

- .2. عرض تذاكر SNOW: يتم عرض التذاكر في البرنامج السابق وليتمن





8
7
6
5
4
3
2
1

استناد مهمة مشتركة
مستوى اتفاقية الخدمة
بوابة المعرفة تذاكر سيرفس ناو
قوالب الرد
استناد الطلب لمجموعة أخرى
تغيير اللغة
الإاتاحة
ملفي التعريفي

مكان العمل
حالة سريعة
إنشاء

تحرير

العلامة
البريد الإلكتروني
المرفقات
إضافة إلى قائمة المشاهدة
 إعادة الفتح

Hour Resolution 8

الحالة: مفقود
تم التعديل منذ يومين
متوسط

مستحق في الأحد ١٣ يوليو ٢٠٢٥ ٨:٠٠
X
تم حله





8

٧

٦

٥

٤

٣

٢

١

 اسناد مهمة
 مشتركة ١

 مستوى اتفاقية
 الخدمة

 بوابة المعرفة
 تذاكر سيرفس ناو

قوالب الرد

 اسناد الطلب
 لمجموعة أخرى

تغيير اللغة

الإاتحة

ملفي التعريفي

The screenshot shows a digital service interface for managing tasks. At the top, there is a navigation bar with icons for search, filter, and settings. Below the navigation, there are several sections:

- Left Panel:** Labeled "إدارة المهام" (Task Management). It shows three items:
 - Item 1: "إضافة مهمة مخصصة" (Add Special Task) with a red box around it.
 - Item 2: "إضافة مهمة من قالب" (Add Task from Template) with a red box around it.
 - Item 3: "المهام" (Tasks) with a red box around it.
- Center Panel:** Labeled "إدارة المهام" (Task Management). It shows a large button labeled "إضافة مهمة مخصصة" (Add Special Task) with a red box around it.
- Right Panel:** Labeled "البطاقات ذات الصلة" (Related Cards) and "المهام" (Tasks). It shows a button labeled "إضافة المهمة" (Add Task) with a red box around it.

At the bottom of the interface, there is a message: "لا يوجد مهمة متاحة." (No tasks available).

في حال احتياج افاده من طرف اخر بإدارة مختلفة
 فإن هذه الخاصية تمكنتنا من إضافة مهمة مخصصة
 وتعبئته البيانات المطلوبة كما هو موضح في الصورة



- 8 اسناد مهمة مشتركة ٢
- 7 مستوى اتفاقية الخدمة
- 6 بوابة المعرفة تذاكر سيرفس ناو
- 5 قوالب الرد
- 4 استناد الطلب لمجموعة أخرى
- 3 تغيير اللغة
- 2 الإاتحة
- 1 ملفي التعريفي

إسناد مهمة
مشتركة ٢

مستوى اتفاقية
الخدمة

بوابة المعرفة
تذاكر سيرفس ناو

قوالب الرد

استناد الطلب
لمجموعة أخرى

تغيير اللغة

الإاتحة

ملفي التعريفي

X

إضافة مهمة يدوية

ملخص المهمة (مطلوب)

وصف المهمة

إرفاق

المكلف	المجموعة المعينة
Support User Three	TBC Building
* تعيين لي	
<input type="button" value="إلغاء"/>	<input type="button" value="حفظ"/>

التصنيف
الطبقة 1 للفئة
الطبقة 2 للفئة
الطبقة 3 للفئة
الطبقة 4 للفئة

خط الأعمال (required)
Buildings
الأولوية (مطلوب)
متوسط
المرحلة
اختبار
ملخص
تحديد

الطبقة 1 للفئة	تحديد
الطبقة 2 للفئة	تحديد
الطبقة 3 للفئة	تحديد
الطبقة 4 للفئة	تحديد

لابد من تعبئة الخانات المطلوبة

- 1 ملخص المهمة: اختصار للمشكلة
- 2 وصف المهمة: لابد من كتابة وصف دقيق
- 3 خط الاعمال وهو متعلق بنوع الخدمة
- 4 الرئيسية الأولوية (مطلوب)
- 5 اختيار الشركة او المجلس
- 6 اختيار اسم معالج البلاغ
- 7 النقر على ايقونة (حفظ)





وزارة التعليم

Ministry of Education



الرقم المجاني

٨٠٠٤٣٨٨٨٨٥

داخل الوزارة

٨٨٨٨٥

شكراً لكم